

**RELACIÓN ENTRE LA EXPOSICIÓN AL RIESGO PSICOSOCIAL Y EL PROCESO
DE DESARROLLO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN
LA EMPRESA BALUARTE, DURANTE LOS AÑOS 2019 Y 2020.**



**CORTÈS SALCEDO IVETTE PAOLA
SUAREZ JUAN SEBASTIAN
ZABALA MARCELLO**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ESP GCIA SEG SALUD EN TRABAJO VIRT
BOGOTÁ D.C
JUNIO - 2021**

**RELACIÓN ENTRE LA EXPOSICIÓN AL RIESGO PSICOSOCIAL Y EL PROCESO
DE DESARROLLO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN
LA EMPRESA BALUARTE, DURANTE LOS AÑOS 2019 Y 2020.**



**CORTÈS SALCEDO IVETTE PAOLA
SUAREZ JUAN SEBASTIAN
ZABALA MARCELLO**

**DOCENTE ASESOR
MARIA CRISTINA ORTEGA**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ESP GCIA SEG SALUD EN TRABAJO VIRT
BOGOTÁ D.C
JUNIO - 2021**

Tabla de contenido

Introducción4

Capítulo 1 Descripción General del Proyecto6

Problema de investigación

Objetivos

Justificación

Capítulo 2 Marco de Referencia7

Factores Psicosociales definiciones y postulados

Desarrollo Organizacional, Profesional y Personal, desde la gestión del talento humano:

Capítulo 3 Marco Metodológico12

Tipo de Investigación

Procedimientos

Técnicas de Recolección de Información

Técnicas para el análisis de información

Consideraciones Éticas.

Capítulo 4 Análisis de Resultados17

Discusión y Conclusiones

Referencias

Introducción

La prevención de riesgos laborales dentro de las organizaciones forma parte de un enfoque de prevención que es ideal implementar en todas las organizaciones, no solo del país, si no a nivel mundial. Prevenir aspectos que influyen en la salud y seguridad de la población trabajadora, es un deber y un derecho. Es por esto por lo que, las características de las organizaciones deben ser evaluadas, controladas y modificadas con el fin de prevenir situaciones de salud y estrés a cada trabajador y por lo tanto enfocar los esfuerzos a mejorar las condiciones de prevención y cuidado, así como también la productividad empresarial. En el crecimiento acelerado en que se viene enfocado el mundo en los últimos años, se evidencian que las nuevas condiciones de trabajo exigen cambios a nivel de esfuerzo físico y mental y por lo tanto mayor esfuerzo y equilibrio emocional.

Es por esto por lo que, aunque la presencia de riesgos psicosociales se evidencia al aplicar la Batería de Riesgos, la cual se lleva a cabo por la necesidad de cumplir por obligatoriedad legal. Los resultados que de ella se analizan evidencian no solo la necesidad de intervención, sino también la importancia de ahondar en temas como el desarrollo y la satisfacción laboral de cada trabajador en Colombia. Al revisar las necesidades de desarrollo podemos encontrar como, las características intrínsecas del rol toman gran importancia al momento de evaluar, la satisfacción y el nivel de desarrollo laboral.

Es de resaltar que a la población trabajadora en Colombia se le han realizado estudios enfocados a la investigación sobre temas clásicos en salud ocupacional como los riesgos físicos, ergonómicos, mecánicos, entre otros, dejando a un lado y en incógnita la incidencia de los factores de riesgo psicosociales y su relación con el desempeño, satisfacción, productividad y desarrollo laboral. De igual forma, en la actualidad se ha identificado un incremento significativo de los factores que ponen en riesgo la salud mental de los trabajadores generando complicaciones en el entorno laboral, calidad de vida extralaboral y condiciones de salud física entre la población trabajadora expuesta a los diversos riesgos psicosociales.

.Teniendo en cuenta lo anterior, el presente estudio realiza un abordaje sobre la relación entre los riesgos psicosociales y el desarrollo y satisfacción laboral del trabajador de la empresa BALUARTE SAS. Buscando identificar que tipo de influencia y consecuencias puede generar esta relación tanto a la organización como al empleado. Este abordaje se realizó a través de la administración de la batería de riesgos psicosociales del Ministerio de Protección Social y un instrumento tipo Likert aplicado a los colaboradores del área administrativa.

Esta batería al permitir el reconocimiento de los factores de riesgo psicosocial tanto intralaboral como extralaboral y el estrés de los trabajadores, permitió identificar con mayor precisión los riesgos psicosociales inmersos en la organización, encontrando altos niveles de riesgos en temas como las formas de liderazgo, comunicación y demanda de trabajo, los cuales generan situaciones de riesgo en la empresa. Estos factores pudieron corroborarse al analizar los resultados del segundo instrumento llamado “encuesta de clima organizacional” donde los empleados evaluados, manifestaron su insatisfacción frente a la forma de liderar y comunicarse, de uno de los líderes representativos de la compañía.

Estos resultados permitieron realizar una serie de recomendaciones frente al énfasis que debe tener la intervención de parte de la empresa, con le fin de mitigar y minimizar los efectos del os riesgos antes mencionados.

Capítulo 1. Descripción General del Proyecto:

1.1 Problema de Investigación:

Los riesgos psicosociales son una de las problemáticas laborales que se presentan con mayor frecuencia en las organizaciones y que deben enfrentar los empleados, Esta problemática puede implicar a otros sujetos, y sus orígenes y efectos pueden ser variadas. Dentro de los riesgos psicosociales se pueden señalar y encontrar varias consecuencias, áreas afectadas o efecto en los empleados ya sea de manera psicológica o fisiológicas, pues cada una de ellas tienen una relación directa con los aspectos personales o profesionales.

El análisis de la bibliografía e investigaciones con enfoque similar mostró que las áreas que tienen mayor efecto en el tema de los riesgos psicosociales según la European Agency for Safety and Health at Work (2000) son, Físicas: estrés, hipertensión arterial, alteraciones metabólicas, consumo de sustancias psicoactivas como el alcohol, desórdenes musculoesqueléticos, trastornos cardiovasculares, ansiedad e irritabilidad. En la parte psicológica está relacionado con padecimientos mentales, deterioro emocional, depresión, desmotivación y baja autoestima, ansiedad, acoso laboral e incumplimiento de obligaciones; es decir, que las situaciones o problemáticas que no son tramitadas en su momento pueden causar las enfermedades antes mencionadas y así mismo afectar el entorno familiar, social y laboral.

Las Encuestas Nacionales de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales, realizadas por el Ministerio del Trabajo durante los años 2007 y 2013, en empresas de diferentes actividades económicas y regiones del país, identificó la presencia de los factores de riesgo psicosociales como prioritarios por parte de los trabajadores y empleadores. Dos de cada tres trabajadores manifestaron estar expuestos a factores psicosociales durante la última jornada laboral completa y entre un 20 y 33% sentir altos niveles de estrés. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer las acciones de prevención de los factores de riesgo psicosocial, para lo cual se hace necesario cualificar los procesos de identificación, evaluación e intervención de estos.

En la segunda encuesta realizada, para el año 2013, más del 60% de los trabajadores deben atender usuarios, el 47.47% deben mantener un nivel de atención alto o muy alto, el 43% estima que debe realizar su trabajo de forma muy rápida o con plazos muy estrictos y el 20% de la población refirió que nunca o casi nunca puede tomar pausas en su trabajo, entre otros aspectos de los efectos psicosociales analizados por las encuestas nacionales. En cuanto a la proporción de nuevos diagnósticos de enfermedad mental durante el período 2009 a 2017 reportado por Fasecolda, se encuentra en primer lugar trastornos de ansiedad con el 44%, seguido por el trastorno depresivo recurrente con el 15,1, en tercer lugar, reacciones al estrés grave y trastornos de adaptación con el 12,7%, en cuarto lugar, trastornos mixtos de la conducta y de las emociones con el 11,1%, en quinto lugar, episodio depresivo con el 9,5%.

Por lo anterior se hace evidente la necesidad que los trabajadores en el país cuenten con condiciones laborales sanas y óptimas, que prevengan, promuevan y en especial los protejan de posibles riesgos y enfermedades a causa del trabajo y sus características, ya que al mejorar dichas condiciones, se podría evidenciar un efecto positivo en la disposición, motivación y satisfacción tanto en lo personal como en lo laboral de los trabajadores colombianos y por lo tanto, aportar al buen desempeño y el logro de los objetivos y estrategias empresariales, lo cual fomentaría el desarrollo satisfactorio de los dos aspectos de vida que ésta investigación busca analizar, el desarrollo personal y el desarrollo laboral.

Lo descrito hasta aquí genera en los investigadores la siguiente pregunta: ¿Existe una relación directa entre la presencia de riesgos psicosociales y el proceso de desarrollo laboral?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General:

Determinar la relación entre la exposición al riesgo psicosocial y el proceso de desarrollo laboral de los trabajadores administrativos en la empresa Baluarte, durante los años 2019 y 2020.

1.2.1.1 Objetivos Específicos:

A. Analizar los resultados obtenidos de la aplicación de la batería de riesgos psicosociales, en la empresa de Seguridad Baluarte.

B. Establecer la relación entre el desarrollo laboral de los trabajadores administrativos y los factores de riesgo psicosocial identificados, del año 2019 al año 2020

C. Elaborar y proponer medidas de intervención orientadas a mejorar la calidad de vida de los colaboradores del área administrativa de la empresa Baluarte.

Capítulo 2. Marco de Referencia:

Factores Psicosociales definiciones y postulados

El estudio y análisis de las amenazas a la salud que provienen del trabajo se ha centrado históricamente en riesgos de tipo físico, químico, ambientales y biológicos, tendencia comprensible, ya que estos riesgos son los principales causantes de las afectaciones directas a la salud y de los accidentes y enfermedades laborales. Sin embargo, la importancia y el estudio de los efectos en la salud de los trabajadores, que pueden generar los aspectos organizacionales y los riesgos psicosociales se han vuelto más frecuente y ha permitido profundizar en la comprensión de estos efectos.

Teniendo en cuenta la profundización requerida de los factores de riesgo psicosocial, se revisan las siguientes definiciones y posturas.

Los Factores Psicosociales en el trabajo Según la OIT (1984) son: Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su

organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

La definición antes mencionada muestra la importancia concedida por la OIT al empleado y concretamente a sus necesidades de hecho. Se reitera igualmente en que los acontecimientos derivados del descuido de tales factores afectan tanto la salud de los trabajadores como la empresa. Más adelante se incluye una lista sobre cuáles pueden ser factores de riesgo psicosociales, entre ellos encontramos: Emplear las habilidades de una manera inadecuada, la sobrecarga laboral, No hay un control en los procesos y actividades que desarrollan los equipos, es decir cada uno trabaja de manera individual, la figura de autoridad es nula, las brechas en la asignación de la remuneración desigualdad, la inestabilidad laboral, problemáticas en las relaciones laborales.

En el documento histórico relacionado con el tema es la obra “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud, editado por la OMS y coordinado por Kalimo, El-Batawi y Cooper (1988). En este se expone varios aspectos que al mismo tiempo tienen relación con el tipo de factores que provienen de la percepción y la experiencia de los trabajadores y que está influenciado por las innumerables situaciones que afectan al trabajador. La complejidad del tema y la importancia del trabajador real serían los datos iniciales con los que debe afrontarse su estudio e investigación. Un elemento de gran importancia es la diferenciación que introduce El-Batawi (1988) al exponer el doble efecto que pueden tener los factores psicosociales: positivos o negativos.

Carayon, Haims y Yang (2001) definen los factores psicosociales como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores. Cox y Griffiths (1996), los definen como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos

sociales y organizacionales. Martín Daza y Pérez Bilbao las definen como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo (1997).

Los anteriores conceptos evidencian que existe una influencia por la exposición a los factores psicosociales, tanto en el trabajador como en la organización, sin embargo, es posible que dicha influencia sea de índole positivo y no solo negativo. Para evidenciar dicha diferencia es necesario iniciar identificando la diferencia entre el factor psicosocial y el factor de riesgo psicosocial.

Minzberg, H.(1993) relaciona como factor psicosocial, aquel de tipo descriptivo, que apunta a ítems como, la estructura organizacional, las condiciones psicosociales del trabajo como la cultura corporativa, el clima laboral, el estilo de liderazgo o el diseño del puesto de trabajo, estos factores pueden tener un efecto tanto positivo como negativo. relación con el factor de riesgo psicosocial su esencia es predictiva, se relaciona con las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos perjudiciales sobre la salud de los trabajadores.

En razón al análisis de estas definiciones se puede concluir que los factores psicosociales pueden deteriorar o beneficiar la calidad de vida laboral de los trabajadores y por tanto afectar sus actividades laborales; de forma positiva aportan al desarrollo personal y laboral, y de forma negativa perjudican su salud causando daños psicológicos, físicos o sociales.

Para el caso de esta investigación, se tendrán en cuenta los resultados obtenidos de la aplicación de la batería de instrumentos para la evaluación de riesgos psicosociales, realizada en el año 2020, dentro de la empresa Baluarte.

Desarrollo Organizacional, Profesional y Personal, desde la gestión del talento humano:

Dentro de la problemática que se busca identificar en el presente trabajo de investigación es necesario revisar y reflexionar sobre el proceso de desarrollo organizacional, proceso que impacta y se nutre de la gestión del capital humano en las organizaciones.

Gestión que por ende requiere de la participación de cada miembro del personal y que incluye diversos elementos, como la satisfacción que cada empleado percibe y aporta de su desempeño y actitud para desarrollar cada acción de su rol y que disponga la organización, y que para el análisis que se espera desarrollar en este trabajo, se identificarán los obstáculos o influencias de estos obstáculos en el desarrollo organizacional de la empresa en estudio.

Comprendiendo entonces el capital humano, como componente vital dentro del sistema social que es una organización, y que se espera contribuya de forma activa al logro de los objetivos de esta, se enfoca la revisión teórica con la siguiente afirmación:

El talento humano constituye el activo más valioso de las organizaciones, por ello es necesario evaluar cuáles son las distintas formas de gestionarlo en las organizaciones, para ello se debe revelar la concepción del hombre desde el punto de vista de las distintas escuelas del pensamiento administrativo (Benítez, 2005:92).

Continuando, se revisan las diversas definiciones encontradas del concepto de desarrollo organizacional, algunas de las que se consideraron más representativas fueron:

Para De Faria, El Desarrollo Organizacional se puede definir así: “ El Desarrollo Organizacional es un proceso de cambios planeados en sistemas sociotécnicos abiertos, tendientes a aumentar la eficacia y la salud de la organización para asegurar el crecimiento mutuo de la empresa y los empleados”.

Según, Gordon Lippitt (1969) El D.O. Es “el fortalecimiento de aquellos procesos humanos dentro de las organizaciones que mejoran el funcionamiento del sistema orgánico para alcanzar sus objetivos.

En otra definición Hornstein, Burke y sus coeditores (1971) el D.O. es “un proceso de creación de una cultura que institucionalice el uso de diversas tecnologías sociales para regular el diagnóstico y cambio de comportamiento, entre personas, entre

grupos, especialmente los comportamientos relacionados con la toma de decisiones, la comunicación y la planeación en la organización”.

Y para finalizar esta revisión se encuentra que Friedlander y Brown (1974) presentan al D.O. como una metodología “para facilitar cambios y desarrollo: en las personas, en tecnologías y en procesos y estructuras organizacionales.

La revisión de los diferentes conceptos teóricos antes descritos y analizados, evidencian y confirman la importancia del capital humano dentro del desarrollo organizacional y por ende su importancia dentro de la organización, tal como lo postula Simijaca, (2017) En términos generales, la gestión de talento humano debe conciliar dos elementos importantes, por un lado, los intereses organizacionales frente al desempeño del colaborador y por el otro, las expectativas de los colaboradores respecto de su desempeño y retribución en la organización. Desde los roles como líderes de Gestión del Talento Humano de los co - investigadores del presente trabajo se puede afirmar que la responsabilidad de dichos roles dentro de la organización debe abarcar aspectos vitales, tales como: la Gestión de Capital Humano, siendo eje fundamental y que busca la felicidad o calidad de vida óptima del empleado y su crecimiento no solo laboral sino humano dentro de la Empresa.

Y por lo tanto se espera encontrar la respuesta o confirmación de las siguientes preguntas, que se concluyen de esta revisión teórica tanto del tema de riesgos psicosociales y sus factores que lo componen como de los elementos encontrados en el análisis de los elementos del desarrollo organizacional.

1. El alto porcentaje de exposición a factores de riesgo psicosocial evidencia bajo nivel de desempeño y bajas posibilidades de desarrollo personal y profesional de los colaboradores evaluados.

2. Entre más expuesto esté un colaborador a riesgos psicosociales junto con una cultura organizacional poco interesada en la salud y crecimiento de sus trabajadores, habrá mayor dificultad de cumplir las expectativas de desarrollo y crecimiento de los colaboradores dentro de esta organización”

3. A mayor presencia de programas preventivos y cultura de cuidado en una organización, mayor porcentaje de colaboradores con excelente desempeño y con un desarrollo profesional y personal con mayor nivel de satisfacción”

4. Una cultura organizacional expuesta a niveles altos de riesgos psicosociales evidenciará poca adhesión y sentido de pertenencia de sus colaboradores”

Capítulo 3. Marco de Metodológico:

3.1 Tipo de Investigación

Según el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis planteadas el tipo de investigación definida es la investigación correlacional.

En este trabajo se tomó la decisión de realizar una investigación correlacional esta hace referencia a un tipo de investigación no experimental en la que las personas que están indagando miden dos variables y establecen una relación estadística entre las mismas analogías , sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones notables o que sean relevantes .

Existen dos razones esenciales por las que se decidió por estas relaciones estadísticas entre variables y se motivan a realizar una investigación correlacional.

En un primer momento es porque no creen que la relación entre estas variables sea de manera accidental, es decir, el sujeto interesado realizará una encuesta cuya utilidad es conocida por un segmento de personas previamente elegido.

La segunda razón por la que este tipo de investigación es guiada en lugar de la experimentación, es por la correlación estadística causal entre las variables, de esta manera, los investigadores no pueden manipular las variables de forma independiente, puesto que es imposible, impráctico y poco ético.

Existen tres tipos de investigación correlacional (observación natural, encuestas y cuestionarios, análisis de información). De igual manera, la correlación entre las variables puede ser positiva (directamente proporcional) o negativa (inversamente proporcional). Indicando la manera en la que una variable puede afectar a la otra.

Usualmente se cree que la investigación correlacional debe involucrar dos variables cuantitativas, como puntajes, resultados del número de eventos repetidos dentro de un margen de tiempo.

Sin embargo, la característica más importante de la investigación correlacional es que las dos variables tratadas son medidas (sin ser manipuladas) y los resultados son ciertos independientemente del tipo de variable (cuantitativa o categórica).

Existen tres tipos de investigación correlacional dentro de los cuales las variables pueden o no ser controladas. Esto depende del tipo de acercamiento que se tenga frente a un tema dado y la manera como se quiera conducir la investigación.

1- Observación natural

El primero de los tres tipos de investigación correlacional es la observación natural. De esta manera, el investigador observa y registra las variables dentro de un ambiente natural, sin interferir en el curso de estas.

2- Encuestas y cuestionarios

Otro tipo de investigación correlacional se da cuando se llevan a cabo encuestas y cuestionarios de los cuales es recopilada la información. Dentro de este tipo de investigación se debe elegir una muestra o grupo aleatorio de participantes

3- Análisis de información

El último tipo de investigación correlacional que puede ser llevado a cabo consiste en analizar datos recolectados previamente por otros investigadores.

Para esta investigación usaremos el tipo número 2, Encuestas y Cuestionarios.

3.2 Población:

La población objetivo de medición en esta investigación corresponde a los empleados con contrato directo con la empresa Seguridad Baluarte CTA, ubicada en la ciudad de Medellín.

Quedan excluidas de la población objetivo las personas contratadas de forma temporal y en modalidad de intermediación laboral.

3.2.1 Muestra

Considerando la accesibilidad y disponibilidad de tiempo de los roles encontrados en la empresa Seguridad Baluarte CTA, se definió como muestra para esta investigación los (21) colaboradores del área administrativa de la empresa.

3.3 Procedimientos:

Para la realización de esta investigación se desarrollaron las siguientes actividades:

- A. Búsqueda e identificación de literatura, artículos y antecedentes de investigación frente a las repercusiones e influencia de los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral, que permitieran sustentar y generar bases para establecer y sustentar el problema de investigación
- B. Definición de tipo y enfoque investigativo.
- C. Diseño y Análisis de los instrumentos definidos. (Batería de Riesgo Psicosocial y Cuestionario “Clima Organizacional”, con 35 preguntas con tipo de respuesta estilo Likert).
- D. Aplicación y análisis de resultados: se realizó la aplicación presencial de los cuestionarios y posteriormente se realizó tabulación en excel de los cuestionarios, tanto de la batería de riesgos, como del cuestionario de clima organizacional, generando así el análisis de los resultados a la luz de cumplir los objetivos planteados para el desarrollo de la presente investigación.

Tabla 1.

Tarea	Descripción Tarea	Tiempo Previsto	Meses	Año
1	Selección del problema de investigación.	Dos semanas	Octubre	2020
2	Planteamiento del Problema	Dos semanas	Octubre	
3	Planteamiento de objetivos e investigación	Tres Semanas	Noviembre	
4	Establecimiento del cronograma y el presupuesto del proyecto.	Dos semanas	Noviembre	
5	Ajustes Solicitados por el docente.	Una semana	Noviembre	
6	Marco teórico - primer borrador	Una semana	Diciembre	
7	Marco teórico - definitivo	Una semana	Diciembre	
8	Diseño metodológico - Determinación del tipo y enfoque de investigación.	Dos semanas	Diciembre	
9	Diseño Metodológico - Elaboración de los instrumentos de Medición	Dos semanas	Diciembre	
10	Intervención - Definición de estrategias de intervención en la población objetivo	Dos semanas	Enero	2021
11	Intervención - Selección de personal participante.	Dos semanas	Enero	
12	Intervención - Aplicación de los instrumentos de medición.	Dos semanas	Enero - Febrero	
13	Organización de la información	una semana	Febrero	
14	análisis e interpretación de información recolectada	Una semana	Marzo - Abril	
15	Conclusiones de la investigación	Una semana	Mayo	
16	Informe Final	Dos semanas	Mayo	

Cronograma de trabajo de investigación.

3.4 Técnicas para la recolección de información

La recolección de información que permitió medir los dos conceptos en los cuales se buscó identificar la relación, como son: desarrollo laboral y riesgos psicosociales, se llevó a cabo mediante dos tipos de encuestas o instrumentos de medición tipo cuestionario.

Los instrumentos de medición a desarrollar como parte de la investigación fueron: Batería de Riesgos psicosociales, que permitió identificar y evaluar los niveles de riesgo psicosocial intralaboral, extralaboral y de estrés que pueden estar afectando a los trabajadores de la empresa Seguridad Baluarte, la batería antes mencionada fue aplicada por un psicólogo especialista en SST.

El segundo instrumento para aplicar en la muestra de la población definida para esta investigación fue una encuesta tipo Likert, que permitirá evaluar el grado de satisfacción percibido por los colaboradores de Seguridad Baluarte, frente a su desarrollo laboral dentro de la compañía. Esta encuesta fue aplicada de forma presencial con una valoración representada mediante preguntas con opción de respuesta cerrada, así: siempre, casi siempre, alguna vez, casi nunca y nunca.

3.5 Técnicas para el análisis de la información:

La técnica usada para analizar la información fue la visualización de datos, por medio de la cual, se realizó el análisis de los gráficos resultantes de la tabulación de los cuestionarios usados. A través, de este análisis se identificaron los niveles con mayor porcentaje de afectación de riesgos psicosociales y la percepción de dificultades de liderazgo de los colaboradores administrativos, manifestada en la encuesta de clima.

3.6 Consideraciones Éticas:

Esta investigación se adelantó bajo los principios de la investigación ética de la psicología con participantes humanos. Sustentada en la ley 1090 de 2006, en la cual la labor del psicólogo se debe desarrollar bajo los principios de responsabilidad,

competencia, confidencialidad, beneficencia y seguimiento de estándares morales y legales.

Así mismo, al realizarse la presente investigación con una población de trabajadores del sector privado, fue necesario cumplir y respetar las políticas estipuladas en la empresa y cumplir los estándares que regula la Constitución Política de Colombia, es especial al respeto de la honra y de los derechos del ser humano.

Capítulo 4. Análisis de Resultados:

A partir de los resultados generados de la aplicación de la batería de riesgos psicosociales y el Cuestionario de evaluación de clima laboral, se muestra a continuación el análisis que fue desarrollado, mediante un enfoque cualitativo, y de análisis de datos resultantes de la tabulación de los cuestionarios usados. Este enfoque permitió la recolección y análisis de los datos, que generaron claridad sobre los riesgos psicosociales presentes en la población objeto de estudio. La aplicación de los instrumentos escogidos buscó identificar la relación entre la presencia de los riesgos psicosociales y el desarrollo laboral.

La recolección de los datos se ejecutó en las siguientes fases que se explican a continuación:

Fase 1: Análisis del contexto organizacional, a partir de inducciones y revisión de documentación normativa e institucional.

Fase 2: Realización de jornadas de sensibilización a través de la red interna, con el objetivo de dar a conocer el programa de Riesgos Psicosociales a la comunidad, la forma como se evalúa, el procedimiento a seguir y la importancia de la participación consciente encaminada al mejoramiento del bienestar intralaboral y extralaboral de los colaboradores.

Fase 3: Administración de Cuestionarios; en esta fase se el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral (Forma A o B), cuestionario de factores de riesgo psicosocial extralaboral, el cuestionario para la evaluación del estrés - tercera

versión. Todo se hace con la presencia de la profesional especialista tal como lo dispone la Resolución 2646 de 2008. Así como también la aplicación del cuestionario “Clima Organizacional”.

Fase 4: Tabulación de información, se ingresa de forma manual las respuestas dadas por los colaboradores a la plataforma definida para tal fin y siguiendo los parámetros de calificación dispuestos por el Ministerio de trabajo.

Fase 5: Análisis de resultados, a partir de la base de datos que nos arroja la plataforma de calificación se procede a realizar la valoración de los niveles de riesgo para cada condición evaluada.

Para la aplicación del segundo instrumento de valoración, denominado “Encuesta de Clima Organizacional” se tuvo en cuenta seguir los pasos de validación exigidos, sin embargo, los porcentajes de calificación en la mayoría de las dimensiones evaluadas, no fue determinante a nivel cualitativo.

Situación diferente a nivel cualitativo, pues se evidenció que en la opción “observaciones”, el total de los evaluados generó con nombre propio su sentir y disgusto en la forma de liderar y comunicarse que desarrolla este jefe hacia ellos.

Con lo anterior, el equipo investigador, enfoca su proceso investigativo, hacia la revisión y análisis detallado de dos dominios evaluados en la Batería de Riesgos:

1. Dominio Liderazgo y Relaciones Sociales, donde como evidencian los resultados, los colaboradores perciben que la gestión que realiza el jefe o líder de área no es el adecuado en tanto la planeación y la solución de dificultades propias de la tarea, el apoyo social que brinda el jefe a sus colaboradores no es adecuado.

2. Dominio Demandas del Trabajo, el cual evidenció un nivel de riesgo alto, relacionado con la exigencias u órdenes poco claras e incompletas, que reciben de sus líderes.

Se analizará cada dominio antes mencionado y los resultados cualitativos del segundo instrumento, realizando la comparación de los datos tabulados y convertidos en gráficos. Generando así un análisis puntual de cada resultado porcentual.

Con el fin de comprender los resultados que se relacionaran a continuación, se relaciona la forma en que la Batería de Riesgos interpreta cada nivel de riesgos.

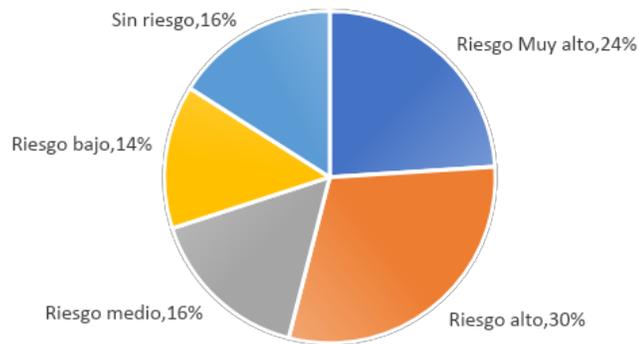
Interpretación Niveles de Riesgo:

- A. Sin riesgo o riesgo despreciable: ausencia de riesgo o riesgo tan bajo que no amerita desarrollar actividades de intervención. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de promoción.
- B. Riesgo bajo: no se espera que los factores psicosociales que obtengan puntuaciones de este nivel estén relacionados con síntomas o respuestas de estrés significativas. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría serán objeto de acciones o programas de intervención, a fin de mantenerlos en los niveles de riesgo más bajos posibles.
- C. Riesgo medio: nivel de riesgo en el que se esperaría una respuesta de estrés moderada. Las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud.
- D. Riesgo alto: nivel de riesgo que tiene una importante posibilidad de asociación con respuestas de estrés alto y, por tanto, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.
- E. Riesgo muy alto: nivel de riesgo con amplia posibilidad de asociarse a respuestas muy altas de estrés. Por consiguiente, las dimensiones y dominios que se encuentren bajo esta categoría requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica

Dominio de Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo.

Gráfico 1.

Dominio de Liderazgo y Relaciones Sociales en el Trabajo.

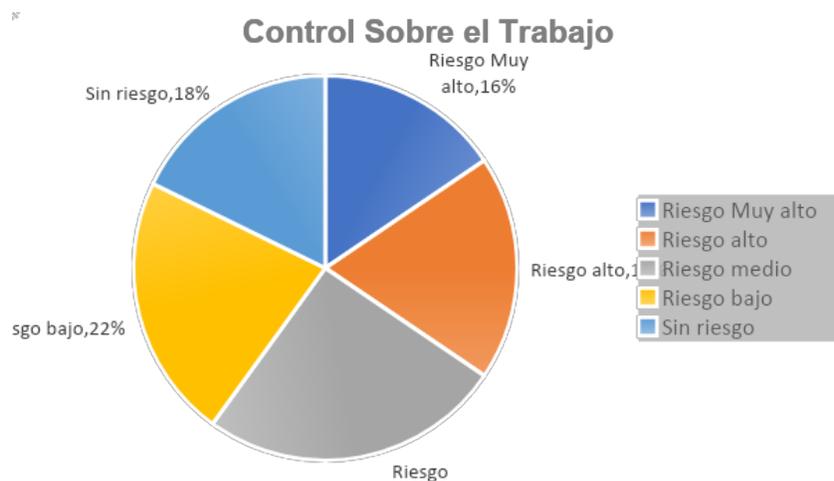


Resultado del Dominio, 70% Nivel de riesgo alto

Los hallazgos relacionados con este dominio evidencian una percepción de falta de apoyo y planeación de los líderes hacia sus colaboradores, así mismo para los colaboradores existen dificultades para trabajar en equipo. El nivel de riesgo obtenido en este dominio identifica la necesidad de intervenir de forma prioritaria, este factor de riesgo. Generando así disminuciones en las posibles afectaciones que éste haya podido generar a nivel físico, emocional y conductual de los colaboradores.

Dominio Control Sobre el Trabajo.

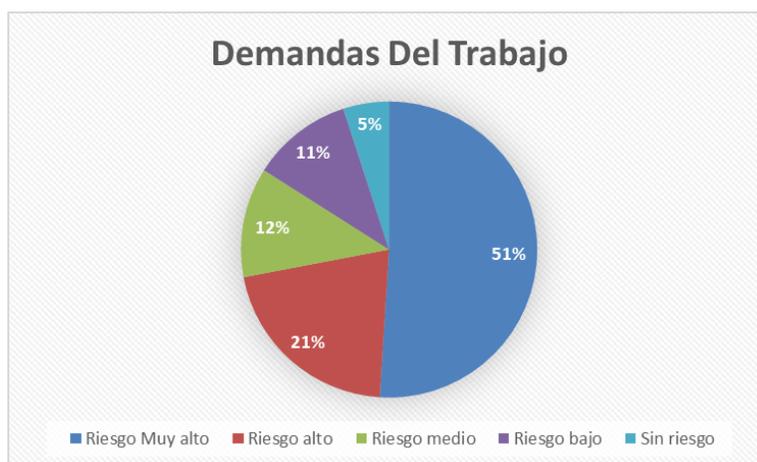
Gráfico 2.



Resultado del Dominio, 70% Nivel de riesgo alto.

Para los colaboradores las instrucciones para desarrollar su labor, así como lo que se espera de su gestión, no es clara; sienten que realiza funciones para los cuales no esta calificado o no le permiten desarrollar sus habilidades. El porcentaje obtenido lo ubica en un riesgo alto, que requiere intervención inmediata.

Dominio Demandas Del Trabajo.



Resultado del Dominio, 83% Nivel de riesgo Muy alto.

El resultado del dominio evidencia la presencia del riesgo psicosocial, riesgo donde se evidencia que las tareas realizadas implican un esfuerzo que genera molestia y preocupación, afectando el desempeño laboral. Así mismo los colaboradores de la compañía perciben que deben exponerse a situaciones emocionales, devastadoras que involucran amenazas, exceso de exigencias poco claras y falta de respeto.

Resultados Evaluación Clima Organizacional.

Se encuentra que el 93% de los encuestados con el segundo cuestionario, tipo Likert manifiesta en la opción observaciones, desacuerdos frente a la forma de liderazgo y comunicación que desarrolla uno de los directivos de la compañía. Situación que evidenció una situación que requiere intervención pronta, para evitar las posibles afectaciones emocionales y psicosociales de los colaboradores.

En relación con los resultados de índole cuantitativo de la encuesta, los resultados obtenidos evidencian que el 100% respondieron estar de acuerdo con las políticas y manejos a nivel de liderazgo, comunicación y satisfacción que se genera al estar trabajando en la empresa Baluarte. Sin embargo, el resultado cualitativo, refuta estas respuestas y se confirman los riesgos y situaciones con riesgo alto que evidencia la batería de riesgos.

4.1 Discusión y Conclusiones

Los factores psicosociales y el desarrollo laboral son dos de las variables que influyen en la calidad de vida de los trabajadores, en la presente investigación los esfuerzos de recolección de datos e identificación de evidencias se enfocaron en las dos variables antes mencionadas.

Siendo así y con base en los datos obtenidos en primer lugar frente a los riesgos psicosociales, se determina que estos deben ser considerados como factores de riesgo en la población evaluada, cuando los dominios y dimensiones que puntúan en 50% o más en la sumatoria de los niveles de riesgo alto y muy alto.

De acuerdo a la aplicación de la batería es importante resaltar que se tuvo en cuenta la normatividad que actualmente se encuentra vigente en nuestro país y la que avala la aplicación de la misma, es decir que establece cuales son los lineamiento que se deben seguir después de haber realizado el proceso, donde se deja claridad que a partir de los indicadores que esta arroja se debe establecer planes de acción para mitigar e impactar las problemáticas encontradas; Es decir que las compañías hagan su mayor esfuerzo en intervenir, acompañar, desarrollar e implementar programas que impacten los colaboradores:

- A. Resolución 2646 de 2008: Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades, de identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo Psicosocial, en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

B. Decreto ley 1295 de 1994 (Art. 2): Establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que pueden afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo tales como físicos, químicos, biológicos, biomecánicos, psicosociales, de saneamiento y seguridad.

De acuerdo con lo anterior y con base en los resultados obtenidos, se propone implementar en la organización un sistema de vigilancia epidemiológica de intervención del riesgo psicosocial que inicie una etapa de consolidación e intervención de los factores que mostraron un mayor índice en el diagnóstico de la evaluación, estableciendo las acciones y programas que aporten en la mitigación y control de dichos riesgos. Las estrategias para desarrollar se encaminarán a contribuir el bienestar biopsicosocial de los empleados y como consecuencia lógica, el desarrollo de la organización para el cumplimiento de los objetivos.

Así mismo, se sugiere implementar un programa de capacitación preventiva que permita el desarrollo a nivel individual y en los diferentes grupos de trabajo, de estrategias apropiadas para afrontar aquellas situaciones difíciles en los microambientes laborales de cada área de trabajo, que se presentan como factores de riesgo psicosocial en la misma.

Como primer punto de partida se busca lo siguiente:

- Intervenir a todas las áreas de BALUARTE CTA a corto y mediano plazo, esperando la participación de todos los trabajadores en las capacitaciones y procesos de gestión sobre factores psicosociales en el trabajo.
- A largo plazo se espera la multiplicación de la información obtenida por los participantes y la modificación de conductas que generan una alta incidencia de factores de riesgo, produciendo estilos de vida y trabajo saludables.

Metodología: Está basada en la detección de los efectos de cada factor de riesgo y a partir de estos se plantean estrategias para el control y la prevención necesarios para el desarrollo del Sistema de Vigilancia de Factores de Riesgo Psicosocial.

Parte de la identificación de los factores de riesgo psicosociales y población de mayor riesgo según niveles de estrés, puntuación intralaboral y extralaboral y luego se procede a su intervención en la fuente, en el medio y/o en el trabajador.

Para ello se deben vincular cada una de las áreas o dependencias de la compañía tales como :

- Desde la gestión organizacional: Garantizar revisión y compromiso gerencial.
- Desde la gestión del recurso humano: Desarrollar un programa de intervención específico, dirigido a los trabajadores que obtuvieron un puntaje alto y muy alto en lo concerniente al nivel de estrés.

En este sentido, se recomienda ejecutar acciones desde el orden individual devolución de resultados (remisión a su EPS para valoración de ser necesario y asesoría psicológica) y desde el orden colectivo (actividades educativas para el manejo asertivo de prevención del estrés: estilos de afrontamiento, inteligencia emocional). Esto es con prioridad ya que puntuó alto.

Realizar actividades de formación con todo el personal sobre manejo del estrés y estilos de afrontamiento.

- Para intervenir claridad del rol y participación y manejo del cambio, se recomienda actualizar la descripción de cargos y garantizar el entrenamiento previo a la labor, y generar espacios donde las personas puedan aportar sus conocimientos o sugerencias para mejorar procesos o ambientes de trabajo.

- Realizar inducción y reinducción con todo el personal, para de esta manera garantizar que el personal conozca y esté actualizado en las políticas y procedimientos de la empresa, al igual que en su cargo.

- Desde la intervención al colaborador: Dentro del Sistema de Vigilancia Epidemiológica, establecer cronograma en el componente de evaluaciones periódicas

cuando sea necesario con evaluaciones psicológicas del personal, exámenes médicos, implementar programas de capacitación, inducción, reinducción y reentrenamiento y brindar apoyo por medio de asesoría psicológica individual.

Estrategias De Intervención

- **Gestión Administrativa:** Involucrar al personal directivo para que apoyen y motiven a los trabajadores a participar de las actividades del sistema de vigilancia de riesgos psicosociales.
- **Realizar inspecciones locativas** a las áreas de trabajo, investigación de accidentes e incidentes de trabajo, análisis de accidentalidad y estadísticas de accidentalidad.
- **Grupos Multiplicadores:** Participar activamente en los grupos base de líderes en seguridad, buscando que la información desarrollada desde el área de seguridad y salud en el trabajo **Elaboración de un Cronograma de Actividades:** Incluir tanto las actividades de diagnóstico como de capacitación e intervención y anexar al cronograma de actividades del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.
- **Evaluación del Programa de Intervención:** A través de los indicadores del sistema, las evaluaciones de los asistentes a las actividades, la participación en los diferentes grupos multiplicadores y los registros de asistencia.
- **Capacitación:** Se sugiere abordarlas desde una metodología lúdico-reflexiva, y participativa, con un encuadre en el cual se presenten claramente los objetivos de la actividad, se desarrolle el tema en forma lúdica y se lleguen a conclusiones útiles para el personal, que permitan tomar conciencia de comportamientos rígidos que requieran del análisis personal y permita un cambio de actitud hacia el crecimiento personal y la salud física y mental, desarrollo de habilidades personales.

Variables Y Fuentes De Información:

VARIABLES, FUENTES, INDICADORES Y FORMATOS DE REGISTRO El responsable del sistema de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial y los demás profesionales de Seguridad y Salud en el Trabajo establecerán los mecanismos para recolectar y analizar la información necesaria en el desarrollo del sistema de vigilancia epidemiológica. La información inicial incluye:

- A. Los registros de accidentalidad, ausentismo y morbilidad.
- B. La descripción de procesos y políticas de recursos humanos y seguridad y salud en el trabajo de la organización.
- C. La descripción de cargos que reúne los datos de requisitos, responsabilidades y riesgos del cargo y el informe del proceso de selección del empleado. Dado que esta información no siempre está disponible al iniciar el sistema de vigilancia epidemiológica, se construye en la medida en que avanza su implementación. Información que surge a través del desarrollo del sistema de vigilancia epidemiológica.
- D. Resultados de la evaluación de factores de riesgo psicosocial, tanto la que hacen los empleados (Aplicación de la Batería de Evaluación de los Factores de Riesgo psicosocial y su posterior análisis) como la del profesional de Seguridad y Salud en el trabajo para su complementación.
- E. Historias clínicas laborales, las cuales deben incluir preguntas relacionadas con síntomas de estrés.
- F. Resultados del sistema de vigilancia epidemiológica y evaluación de su impacto.

Conclusiones

Se puede evidenciar que después de haber reunido todos los datos de la aplicación de la batería de Riesgo Psicosocial y los indicadores obtenidos en la evaluación, se puede determinar las siguientes conclusiones:

Se determina que, aunque la segunda encuesta aplicada, no generó resultado cuantitativo representativo que evidenciara niveles altos de insatisfacción frente a la percepción de posibilidades de desarrollo laboral dentro de la compañía, las observaciones de tipo cualitativo dentro de este instrumento fueron contundentes al señalar la insatisfacción frente al manejo de la forma de liderar y comunicarse del jefe inmediato. Esta evidencia, se traduce en una correlación directa con el nivel de riesgo evidenciado (Alto) del dominio, "Liderazgo Y Relaciones Sociales En El Trabajo". Y el riesgo Demandas del Trabajo, el cual obtuvo un porcentaje de 83%.

Los análisis, resultantes de las respuestas y tabulación de la batería y el segundo instrumento, si bien no muestran datos, que permitan establecer una relación directa entre riesgos psicosociales y desarrollo laboral, si generan una alerta frente a la insatisfacción laboral percibida por los trabajadores de la compañía.

Así mismo se identifica un nivel de estrés en riesgo alto; representado en su mayoría por situaciones intralaborales y extralaborales que se identifican en el diagnóstico. Por ende , es importante que las actividades de intervención se enmarquen en un Programa de Vigilancia Epidemiológico de Prevención de Riesgo Psicosocial. Por lo anterior el monitoreo debe ser permanente y debe relacionarse con la información reportada en las evaluaciones médicas ocupacionales.

Recomendación.

Es importante resaltar, que la población evaluada se considera psicosocialmente con problemáticas generales, dadas que las condiciones de su entorno no son favorables, al mismo tiempo la responsabilidad que tienen en ejercicio de su labor catalogada de mayor riesgo , que se hallaron en nivel de riesgo alto. Será importante que sean revisadas e intervenidas conforme la prioridad, aquellas condiciones que se hallaron con nivel de riesgo alto o medio, de manera que se busquen alternativas para mantenerlas en los niveles más bajos posibles de riesgo. Las exigencias que la organización y los clientes le impone a sus trabajadores, en términos de tiempo, resultado, atención jornadas de extensas, ambiente, carga física, mental o emocional

son de riesgo medio alto especialmente en aquellos trabajadores que fueron evaluados ; por ende, es necesario intervenir frente a factores que favorezcan el bienestar y la salud de los empleados, limitando el impacto de algunas variables que puedan beneficiar tales condiciones y disminuir el riesgo actual.

5. Referencias

- A. Hernández Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, P. (2006). Capítulo 2: El nacimiento de un proyecto de investigación cuantitativo, cualitativo o mixto: la idea. En Hernández Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, P. (4a Ed), Metodología de la investigación (págs. 33- 44). México: McGraw-Hill Interamericana.
- B. Bermúdez, L. T. (2013).
- C. Bermúdez, L. T. (2010) Capítulo 2. El proyecto de investigación científica en Investigación en la gestión empresarial. (Págs. 59 - 238) Bogotá, Colombia: Eco Ediciones.
- D. Lerma González, H. D. (2009)._Metodología de la Investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto. Eco Ediciones. Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/biblioibero/titulos/69092>
- E. Alina María Segredo Pérez, Ana Julia García Milian, Pablo León Cabrera, Irene Perdomo Victoria. (2017) Desarrollo organizacional, cultura y clima organizacionales. Una aproximación conceptual (2017) (Págs.86 - 99)
- F. Gomez Mejía, L, Balkin, Cardy, R.L. (2001): Gestión de recursos humanos, Prentice Hall, México.
- G. Ministerio del Trabajo (2019) Resolución 2404 del 22 julio de 2019, Por la cual se adopta la batería de instrumentos para la Evaluación de Riesgos Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones.
- H. Ministerio Protección Social (2007) Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos Profesionales. Recuperado de https://www.minsalud.gov.co/riesgosProfesionales/Documents/ENCUESTA%20SALUD_RP.pdf
- I. Ministerio de Trabajo (2013) II Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales. Recuperado de

<https://fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2019/08/ii-encuesta-nacional-seguridad-salud-trabajo-2013.pdf>